

## BAB IV

### ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, data yang didapatkan melalui survei di lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner akan dianalisis berdasarkan kelompok data yang telah ditetapkan, yakni data dengan satu variabel (univariat).

#### **A. Analisis Data Univariat**

Analisis data ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas SIAK-NG berdasarkan persepsi mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI pada periode 2008.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori yang digunakan, yakni *The Update D&M IS Success Model*, persepsi mahasiswa-mahasiswa tersebut terhadap kualitas SIAK-NG akan dilihat dari tiga dimensi kualitas sistem informasi, yaitu dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan dimensi pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut kemudian dibagi lagi menjadi sub-sub dimensi yang antara lain dalam dimensi kualitas sistem dibagi menjadi lima sub dimensi, yakni sub dimensi *ease of use*, *system flexibility*, *response time*, *system reliability*, dan *security*. Sedang dimensi kualitas informasi dibagi menjadi empat sub dimensi, antara lain : *accuracy*, *timeliness*, *completeness*, dan *format*. Sementara pada dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima sub dimensi yakni *tangible*, *service reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Persepsi mahasiswa berdasarkan data hasil survei akan menunjukkan

bagaimana kualitas SIAK-NG pada FTUI. Dalam menganalisis peneliti menggunakan singkatan-singkatan sebagai berikut :

**SS = Sangat Setuju**      **TS = Tidak Setuju**  
**S = Setuju**                **STS = Sangat Tidak Setuju**

### 1. Dimensi Kualitas Sistem

Dimensi Kualitas sistem ini mempunyai lima (5) sub dimensi, antara lain : *ease of use, system flexibility, response time, system reliability, dan security.* Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui hasil data survei lapangan menurut tiap sub dimensi sebagai berikut:

#### a. Sub Dimensi *Ease of Use*

Sub dimensi pertama dari dimensi kualitas sistem adalah sub dimensi *ease of use*. Sub dimensi ini mempunyai tujuh (7) indikator. Masing-masing indikator akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel IV.1. SIAK-NG menghemat waktu**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	5	3,8
3	Setuju	77	58,8
4	Sangat Setuju	48	36,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan tabel di atas mengenai indikator pertama, yakni penggunaan SIAK-NG yang hemat waktu, menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 77 orang (58,8%) menjawab setuju. Dengan kata lain, berarti

responden mengakui bahwa dengan menggunakan SIAK-NG, maka dapat menghemat waktu mereka.

Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang (3,8%). Hal ini, berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh responden yang mengatakan bahwa SIAK-NG sempat beberapa kali menyusahkan responden<sup>104</sup>. Sehingga responden harus menyediakan waktu yang lama dalam melakukan kegiatan akademik dan kemahasiswaan pada SIAK-NG.

**Tabel IV.2. SIAK-NG mempermudah kegiatan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	8	6,1
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	48	36,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Serupa dengan indikator sebelumnya, tujuan diciptakan SIAK-NG, selain untuk menghemat waktu juga untuk mempermudah kegiatan. SIAK-NG diciptakan guna membantu proses registrasi akademik dan kemahasiswaan dengan tidak melalui proses manual. Maka dari itu, berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 74 responden (56,5%) menyatakan setuju jika keberadaan SIAK-NG memudahkan kegiatan mereka. Hal ini dikarenakan SIAK-NG mampu mengefektif dan mengefisiensikan kegiatan yang mereka lakukan. Terbukti dengan registrasi akademik dan kemahasiswaan yang berbasis web seperti ini mampu memotong waktu kerja sehingga lebih cepat dan menyederhanakan proses rentang kendali atas kegiatan akademik dan kemahasiswaan yang

<sup>104</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008.

mereka lakukan. Selain itu, keberadaan SIAK-NG ini berarti mengindahkan prinsip *paperless transaction* di zaman yang serba *computerized* ini.

**Tabel IV.3. Pengoperasian SIAK-NG mudah**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	7,6
3	Setuju	75	57,3
4	Sangat Setuju	46	35,1
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sistem informasi yang baik hendaknya mudah dalam pengoperasiannya. Jika sistem pengoperasian dari sistem informasi tersebut mudah, maka pengguna akan terus menerus dan berulang-ulang menggunakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 75 responden (57,3%) menyatakan setuju bahwa dalam mengoperasikan SIAK-NG adalah mudah. Hal ini mungkin disebabkan dari kemiripan SIAK-NG dengan SIAKAD yang telah lebih dulu diterapkan di FTUI, sehingga tidak terlalu menyusahkan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai responden peneliti, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil berikut :

*“.....yah mirip si sama SIAKAD. Jadinya ga terlalu kagok pas make itu hmm, yah misalnya ini ajah. Kayak make word 2003 ke word 2007. gitu dee...”<sup>105</sup>*

<sup>105</sup> Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.4. Interface SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (*user friendly*)**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	13	9,9
3	Setuju	77	58,8
4	Sangat Setuju	41	31,3
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Demi menunjang sistem yang berkualitas, selain pengoperasian yang mudah, SIAK-NG diciptakan juga dengan *interface* yang mudah dimengerti oleh pengguna (*user friendly*). Ini merupakan salah satu indikator yang penting dalam sub dimensi *ease of use*, karena mengingat hakikatnya adalah kemudahan dalam penggunaan. Maka dari itu suatu sistem informasi jika ingin disukai oleh penggunanya, *interface* sistem tersebut haruslah *user friendly*, sebab diasumsikan pengguna adalah orang awam yang tidak terbiasa dengan komputer. Seperti yang terlihat dalam tabel di atas bahwa sebanyak 77 responden (58,8%) setuju jika *interface* SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (*user friendly*). Berarti dapat dikatakan bahwa responden telah mengakui bahwa *interface* SIAK-NG memang *user friendly*. Namun banyak juga yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini, yakni sebanyak 13 responden (9,9%), sebab bagi mahasiswa asing *interface* SIAK-NG tidak mudah dimengerti (tidak *user friendly*). Hal ini disebabkan karena bahasa yang digunakan dalam SIAK-NG hanya menggunakan bahasa Indonesia, belum bilingual, maksudnya belum menampilkan bahasa Inggris sebagai bahasa asing yang umum dipergunakan.

Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa E dari Departemen Teknik Sipil sebagai berikut :

*“....well, i just know bahasa little, and in that system they didn't provide it with english. so it's drive me crazy when the new semester's come. Because i don't know how to register the subject that i want to take for the next semester.....”<sup>106</sup>*

**Tabel IV.5. Tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	19	14,5
3	Setuju	85	64,9
4	Sangat Setuju	23	17,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

SIAK-NG ditujukan guna memudahkan proses registrasi akademik dan kemahasiswaan yang terintegrasi secara *online*. Maka dari itu, mengingat tujuan dari penciptaan sistem informasi akademik ini adalah untuk memudahkan pengguna dari sisi efisiensi dan efektifitas, tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG dibuat sesederhana dan semudah mungkin. Indikator ini penting untuk diperhatikan, walaupun sebanyak 85 responden (64,9%) menyatakan setuju bahwa tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit, namun ada baiknya lebih memperhatikan indikator ini karena sebanyak 19 responden (14,5%) menyatakan tidak setuju jika tata cara

<sup>106</sup> Wawancara dengan mahasiswa E, pada tanggal 29 Maret 2008

mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit. Berikut adalah pendapat dari mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil :

*“....yah agak ribet si pake SIAK-NG. Mungkin karena sistemnya baru kali yah. Abis katanya perwalian itu ga perlu ke PA lagi. Cukup online aja. Ternyata ngga tuh. IRS yang kita isi di SIAK-NG perlu dicetak dan ditandatangani juga sama PA kita. Jadinya 2-3 kali kerjaan. Pertama kan ngisi IRS tuh, trus nunggu IRSnya disetujui. Mending kalo sebentar. Kadang-kadang lama, tergantung PA-nya ngecek SIAK-NGnya. Kalo udah disetujui baru deh bisa dicetak dan minta tandatangan PA. Itu kalo disetujui, kalo ngga disetujui...biasanya karena mk yang mau kita ambil misalnya kebanyakan, trus IPK kita kecil. Ngga disetujui tuh biasanya. Nah kita harus drop mk yang kita ambil, trus di save IRS barunya. Trus nunggu lagi persetujuan PA...cape' deee....”<sup>107</sup>*

**Tabel IV.6. Proses login tidak menyusahkan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	13	9,9
3	Setuju	76	58,0
4	Sangat Setuju	38	29,0
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Proses login via SIAK-NG dibuat semudah mungkin, karena mengingat sistem ini ditujukan untuk membantu kemudahan proses registrasi akademik dan kemahasiswaan via internet. Indikator ini ada baiknya juga diperhatikan oleh pihak SIAK-NG walaupun responden yang menyatakan setuju lebih banyak daripada yang menyatakan tidak setuju, yakni sebanyak 76 responden (58%), sedangkan jumlah responden yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 13 responden (9,9%). Namun berdasarkan hasil penelitian, kasus seperti ini sedikit

<sup>107</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008.

banyak menyusahkan mahasiswa, khususnya mahasiswa baru sebab dapat menghambat kegiatan akademik mereka. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

*“...waktu itu saya ga bisa login, padahal account-nya baru. Jadi username sama password saya ga bisa dipake. Mana saya harus isi IRS. udah gitu gak ada penjelasan apa-apa dari petugas yang ngasih. Untung waktu nanya ke PUSKOM dijelasin sama mba’ yang ngurusin SIAK-NG kalo account kita bermasalah minta ganti atau dituker aja ke PPSI karena dari fakultas ngga ada kewenangan soal account mahasiswa. Baru ngeh deh...”<sup>108</sup>*

Hal ini sebenarnya bukan masalah yang berarti jika petugas dapat memberikan informasi dengan jelas maupun dilakukannya sosialisasi yang baik atas sistem tersebut kepada pengguna khususnya mahasiswa, sehingga permasalahan seperti itu tidak menghambat kegiatan mereka. Namun dilain pihak juga pengguna tersebut harus lebih kreatif dan inisiatif untuk mampu menyelesaikan masalahnya sendiri. Hal itu bisa dilakukan dengan mencari informasi sejelas-jelasnya.

**Tabel IV.7. Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara *online* mudah**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	10	7,6
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	46	35,1
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>108</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

SIAK-NG merupakan sistem informasi akademik yang berbasis web, maka dari itu sistem informasi ini diciptakan guna mengatasi permasalahan-permasalahan dari sistem manual, dimana mengharuskan penggunanya ada pada tempat penyelenggaraan kegiatan akademik dan kemahasiswaannya berada jika ingin memantau nilai-nilai dan kegiatan akademik yang mereka ikuti. Sebanyak 74 responden (56.5%) menyatakan setuju jika pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik adalah mudah, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil berikut :

*"....ya...enak aja pake SIAK-NG. Samalah sama SIAKAD dulu. Kan karena bisa diakses dimana aja, jadinya bisa ngeliat nilai kapanpun, dimanapun..."<sup>109</sup>*

**b. Sub Dimensi *System flexibility***

Sub dimensi kedua (2) dari dimensi kualitas sistem adalah sub dimensi *system flexibility*. Sub dimensi ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel IV.8. SIAK-NG mudah diakses dimana saja**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	8	6,1
3	Setuju	65	49,6
4	Sangat Setuju	56	42,7
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>109</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

SIAK-NG karena merupakan sistem informasi berbasis web yang terintegrasi, maka sudah seharusnya SIAK-NG mudah diakses dimana saja. Hal ini seperti yang terlihat dalam Tabel IV. 8, bahwa sebanyak 65 responden (49,6%) setuju pada indikator ini. Maka dari itu terbukti bahwa kualitas SIAK-NG pada indikator ini benar merupakan sistem informasi yang berbasis web karena bisa diakses dimana saja selama terkoneksi dengan jaringan internet, mengingat tujuan awal dari diciptakannya sistem ini adalah untuk menunjang mobilitas pengguna yang cukup tinggi. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil :

*"...iya nih, ada SIAK-NG ngebantu banget mba'...kalo libur semester saya biasanya pulang ke Padang. Nah browsing internet dari rumah, buka SIAK-NG bisa cek nilai, bisa isi IRS. kalo manual kan repot, ngurus-ngurusnya harus datang ke tempatnya sendiri..."<sup>110</sup>*

**Tabel IV.9. SIAK-NG dapat diakses dengan komputer maupun *hand phone* yang juga terkoneksi jaringan internet**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	5,3
2	Tidak Setuju	45	34,4
3	Setuju	50	38,2
4	Sangat Setuju	29	22,1
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Pada indikator selain dengan komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet, mahasiswa dapat mengakses SIAK-NG dengan *hand phone* yang juga terkoneksi dengan jaringan internet, terlihat bahwa responden setuju dengan indikator ini. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni

<sup>110</sup>Wawancara dengan mahasiswa C, pada tanggal 29 Maret 2008

sebanyak 50 responden (38,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 45 responden (34,4%). Namun demikian, berdasarkan survei di lapangan, banyaknya jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini cukup signifikan jumlahnya. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara. Tapi di sisi lain hal ini juga sekali lagi menuntut kreatifitas dan inisiatif dari pengguna sistem informasi itu sendiri. Jadi, sangat tidak adil jika hanya menyalahkan pihak penyelenggara. Berikut adalah pendapat dari mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

*"...wah kalo masalah SIAK-NG bisa diakses pake HP, saya kurang tahu nih. Abis ngga pernah nyoba. Iya kali. Mungkin kalo Hpnya yang high end gitu bisa kali, secara sekarang chatting dari HP aja bisa, browsing juga bisa, pasti buka SIAK-NG juga bisa. Cuma masalahnya saya ga pernah denger informasi masalah ini aja sih mba'..."<sup>111</sup>*

### c. Sub Dimensi *Response time*

Sub dimensi ketiga dari variabel kualitas sistem ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel IV.10. Jaringan koneksi (proses *loading*) SIAK-NG cepat**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	5,3
2	Tidak Setuju	51	38,9
3	Setuju	60	45,8
4	Sangat Setuju	13	9,9
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>111</sup>Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 60 responden (45,8%) menyatakan setuju bahwa jaringan koneksi (proses *loading*) SIAK-NG cepat. Namun dilain pihak, yang menyatakan tidak setuju juga banyak, yakni sebanyak 51 responden (38,9%). Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden yang tidak setuju juga cukup signifikan jumlahnya jika dibandingkan dengan jumlah responden yang setuju. Hal ini, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, disebabkan karena jika mengakses SIAK-NG dari luar wilayah UI sering bermasalah karena proses *loading* yang cukup memakan waktu, bahkan terkadang sering mengalami gangguan *error* pada sistem ketika halaman muka telah terbuka. Jadi, walaupun jumlah responden yang menyatakan setuju terhadap indikator ini lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden yang tidak setuju terhadap indikator ini, indikator ini perlu diperhatikan oleh pihak penyelenggara, sebab sistem informasi yang baik itu terlihat dari cepat atau tidaknya jaringan koneksi dari sistem tersebut.

**Tabel IV.11. Akses cepat dalam memilih menu pada *link-link* yang terdapat di SIAK-NG**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	33	25,2
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	12	9,2
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, indikator akses cepat dalam memilih menu pada *link-link* yang terdapat dalam SIAK-NG mendapat jawaban setuju lebih banyak, yakni 84 responden (64,1%) jika dibandingkan dengan

jawaban tidak setuju dari responden (33 responden (25,2%)). Hal ini dikarenakan telah terbukti bahwa sistem informasi tersebut bisa diakses dengan baik oleh pengguna, dan *link-link* yang terdapat dalam sistem itu pun, seperti riwayat akademik mahasiswa, status akademik, status pembayaran, jadwal mata kuliah, kalender akademik, dll dapat dengan mudah untuk diakses.

**Tabel IV.12. Akses cepat dalam mendownload data yang diperlukan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	47	35,9
3	Setuju	68	51,9
4	Sangat Setuju	12	9,2
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Serupa halnya dengan indikator sebelumnya, indikator akses cepat dalam mendownload data yang ada dalam SIAK-NG mendapat pernyataan setuju lebih banyak daripada tidak setuju dari responden. Sebanyak 68 responden (51,9%) yang menyatakan setuju dan sebanyak 47 responden (35,9%) yang menyatakan tidak setuju. SIAK-NG sebagaimana sistem informasi yang berbasis web, maka diperlukan suatu *feature* yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna, yakni kecepatan untuk mengakses data seperti misalnya, kecepatan dalam men *download manual book* penggunaan SIAK-NG yang terdapat dalam menu *help* pada SIAK-NG.

#### d. Sub Dimensi *System Reliability*

Sub sistem keempat dalam dimensi kualitas sistem ini mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing indikatornya akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel IV.13. Jaringan SIAK-NG tidak mudah *down***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	66	50,4
3	Setuju	55	42,0
4	Sangat Setuju	4	3,1
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Sub dimensi ini merupakan salah satu sub dimensi yang penting dalam suatu sistem informasi, sebab keandalan suatu sistem sangat diperlukan demi mendapatkan suatu sistem informasi yang berkualitas. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa pada indikator ini sebanyak 66 responden (50,4%) tidak setuju terhadap indikator ini. Hal ini mungkin dikarenakan seringnya jaringan SIAK-NG *down* jika diakses pada masa-masa perwalian (registrasi akademik), sebab pada masa-masa itu banyak sekali pengguna yang mengakses SIAK-NG secara bersamaan. Hal ini seperti penjelasan yang dikemukakan oleh mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil berikut ini :

*“.....bah! BT banget kalo ngakses SIAK-NG tuh siang-siang pas masa-masanya perwalian. Pasti lemot banget. Loadingnya lama. Mana kita kan buru-buru yah mau perwalian, rebutan kelas lah...apalah...jadinya suka senewen tuh...”<sup>112</sup>*

<sup>112</sup> Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.14. Terdapat *back up*/penyediaan cadangan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	52	39,7
3	Setuju	65	49,6
4	Sangat Setuju	10	7,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis penelitian memperlihatkan bahwa sebanyak 52 responden (39,7%) yang menyatakan tidak setuju atas indikator ini dan sebanyak 65 responden (49,6%) yang menyatakan setuju. Walaupun hasil menunjukkan jumlah responden yang menjawab setuju lebih banyak daripada yang tidak setuju, namun jumlah jawaban yang tidak setuju juga cukup signifikan. Maka dari itu, perlu perhatian atas indikator terdapat *back up*/penyediaan cadangan bagi suatu sistem informasi sebab suatu sistem informasi itu menyimpan data-data penting yang diperlukan oleh pengguna.

**Tabel IV.15. Proses *error recovery* cepat**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	9	6,9
2	Tidak Setuju	49	37,4
3	Setuju	63	48,1
4	Sangat Setuju	10	7,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sistem informasi yang baik itu dilihat dari seberapa cepatnya ia mampu pulih dari gangguan maupun kerusakan pada sistemnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 63 responden (48,1%) yang

menyatakan setuju dan sebanyak 49 responden (37,4%) yang menyatakan tidak setuju. Ini artinya responden mengakui bahwa proses *error recovery* SIAK-NG cepat. Hal ini disebabkan bahwa banyak masalah/gangguan atas SIAK-NG yang cepat ditangani oleh penyelenggara SIAK-NG itu sendiri. seperti penuturan salah satu mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil berikut :

*"....waktu itu saya pernah ngakses SIAK-NG di rumah pagi-pagi pas masa-masa perwalian, tiba-tiba pas halamannya kebuka koq yang muncul cuma tulisan-tulisannya aja, dan keliatan kayak script gitu. Saya pikir lagi error kali. Trus saya coba lagi siangnya pas ke kampus, eh masih kayak gitu. Saya tanya aja ke PUSKOM. Mas-mas disana bilang kalo kayak gitu berarti BAK-nya lagi penuh. Jadinya error gitu, tapi abis saya laporan gitu, saya coba lagi SIAK-NG nya bener tuh."<sup>113</sup>*

#### e. Sub Dimensi *Security*

Sub dimensi kelima dari dimensi kualitas sistem ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator dalam sub dimensi ini akan dijabarkan berikut ini :

**Tabel IV.16. Data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	18	13,7
3	Setuju	79	60,3
4	Sangat Setuju	32	24,4
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>113</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

SIAK-NG karena bersifat personal untuk masing-masing pengguna, maka menyimpan data-data yang bersifat rahasia yang hanya dapat diakses oleh pengguna yang bersangkutan. Maka dari itu, sangat diperlukan indikator ini guna menjamin keamanan pengguna atas data-data mereka yang tersimpan di dalamnya. Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 79 responden (60,3%) menyatakan setuju atas indikator ini, sedangkan yang tidak setuju adalah 18 responden (13,7%). Hal tersebut berarti bahwa responden mengakui bahwa data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna.

**Tabel IV.17. SIAK-NG hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UI yang mempunyai *account***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	11	8,4
3	Setuju	64	48,9
4	Sangat Setuju	55	42,0
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Seperti halnya indikator sebelumnya, SIAK-NG karena bersifat personal, maka SIAK-NG hanya bisa diakses bagi ia yang memiliki *account* sistem tersebut ataupun ia yang diberikan kewenangan untuk dapat mengakses sistem tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju lebih banyak daripada responden yang menyatakan tidak setuju, yakni 64 responden (48,9%) yang menyatakan setuju dan 11 responden (8,4%) yang menyatakan tidak setuju. Hal ini jika menyangkut konteks penelitian ini dimana pengguna SIAK-NG untuk penelitian ini adalah mahasiswa, berarti responden menyetujui bahwa hanya mahasiswa UI yang mempunyai *account* SIAK-NG lah yang dapat mengakses sistem tersebut.

**Tabel IV.18. Tidak mudah dibajak (di-hack) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3.1
2	Tidak Setuju	48	36.6
3	Setuju	60	45.8
4	Sangat Setuju	19	14.5
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

SIAK-NG berisi data-data penting dan bersifat personal (rahasia). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden (45,8%) menyatakan setuju atas indikator ini, sedangkan sebanyak 48 responden (36,6%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mungkin karena bagi pengguna pada umumnya, tidak begitu memperhatikan kriteria ini sebab mereka menggunakan sistem tersebut dengan bermodal hanya dengan kepercayaan bahwa sistem informasi tersebut aman dari pihak yang tidak berwenang. Maka dari itulah merupakan tugas penyelenggara SIAK-NG untuk menjamin pengguna SIAK-NG. Berikut pendapat mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil :

*“...yah sistem ini kayaknya cuma bisa diakses sama yang punya account. Kalo dia ga punya account yah ga bisa. Mau dia pegawai, mau dia mahasiswa yang penting punya account-nya. tapi ga tau juga deh yah. Bisa di hack apa ngga, soalnya saya ga bisa kayak gitu-gituan. Saya bukan hacker...”<sup>14</sup>*

<sup>14</sup>Wawancara dengan mahasiswa C, pada tanggal 29 Maret 2008

## 2. Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi kualitas informasi mempunyai empat (4) sub dimensi, antara lain : sub dimensi *accuracy*, *timeliness*, *completeness*, dan *format*. Masing-masing sub dimensi tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

### a. Sub Dimensi *Accuracy*

Sub dimensi *accuracy* ini hanya mempunyai dua (2) indikator yang akan dipaparkan berikut ini :

**Tabel IV.19. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG tepat dan akurat**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	43	32,8
3	Setuju	64	48,9
4	Sangat Setuju	21	16,0
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Melihat kecenderungan jawaban responden terhadap indikator ini, responden yang menyatakan setuju terhadap indikator ini jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak setuju. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana sebanyak 64 responden (48,9%) menyatakan setuju, sedangkan sebanyak 43 responden (32,8%) yang menyatakan tidak setuju. Indikator ini sebaiknya tidak disepelekan, karena masih ada juga masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa seputar indikator ini. Seperti yang dikatakan mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil :

*“...dua minggu abis UAS saya cek SIAK-NG mau liat nilai. Waktu buka riwayat akademik, nilai mekanika tanah saya B. Padahal dari daftar nilai yang ditempel di Departemen saya dapet nilai A -. Sedangkan kalo dari daftar nilai yang ditempel di Departemen itu,*

yang nilainya B itu pengelolaan jalan. Langsung aja saya complain ke Departemen."<sup>115</sup>

**Tabel IV.20. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	31	23,7
3	Setuju	81	61,8
4	Sangat Setuju	17	13,0
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil *output* SIAK-NG idealnya adalah tepat dan akurat. Termasuk dalam kriteria tepat dan akurat adalah berarti data tersebut sesuai dengan kegiatan akademik dan kemahasiswaan yang dijalankan oleh pengguna sistem tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 81 responden (61,8%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sedangkan sebanyak 31 responden (23,7%) menyatakan tidak setuju. Ini berarti responden telah mengakui bahwa data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang mereka telah lalui.

#### **b. Sub Dimensi *Timeliness***

Sub dimensi kedua dalam dimensi kualitas informasi ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator tersebut akan dijabarkan selanjutnya.

<sup>115</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.21. Penayangan/pemunculan data akademis secara *online* melalui internet tepat waktu**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	64	48,9
3	Setuju	50	38,2
4	Sangat Setuju	13	9,9
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak setuju lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini. Hal tersebut terlihat dari tabel di atas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 64 orang (48,9%). Sementara responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 50 orang (38,2%). Hal ini berarti responden tidak mengakui bahwa penayangan/pemunculan data akademis pada SIAK-NG tepat waktu. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

*".....waktu itu saya liat pengumuman kalo resgitrasi akademik itu tanggal 6 Agustus. Nah saya pas tanggal 6 Agustus itu buka SIAK-NG, eh belum bisa isi IRS. Saya tanya ke PUSKOM, kata adminnya buat registrasi via SIAK-NG mundur seminggu tanggal 12 Agustus....udah mahal-mahal ke warnet eh taunya belum bisa registrasi. Gimana sih ?!"<sup>116</sup>*

<sup>116</sup>Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.22. Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAK-NG  
up to date**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	58	44,3
3	Setuju	57	43,5
4	Sangat Setuju	10	7,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hakikat dari sub dimensi ini adalah kebaruan data yang disajikan dalam SIAK-NG. Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 57 responden (43,5%) yang menyatakan setuju dengan indikator ini. Ini merupakan suatu jumlah yang sedikit lebih kecil jika dibandingkan dengan banyaknya responden yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini, yakni sebanyak 58 responden (44,3%). Ini berarti menunjukkan bahwa responden tidak mengakui bahwa indikator informasi-informasi yang ada dalam SIAK-NG adalah *up to date*. Berikut adalah penuturan mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

*“.....di kalender akademik kan dibilang tuh registrasi akademik semester genap tahun lalu kan tanggal 6-16 Agustus. Nah saya pas tanggal 6 nya itu ngakses SIAK-NG, mau ngisi IRS. pas kebuka halamannya, eh ga bisa melulu. Disitu si keterangannya saya disuruh nyelesaiin biaya administrasi dulu, padahal saya udah bayar. Saya tanya aja ke PUSKOM. Ternyata kata mas-mas yang ngelayanin, dia bilang berarti status pembayaran saya belum di update oleh pihak PPSI. Trus saya disaranin bawa bukti pembayaran ke rektorat lantai 4 ketemu pak Bowo buat ngup-date status administrasi saya, biar SIAK-NG nya kebuka...huh payah. Katanya kalo bayar on line statusnya langsung berubah...”<sup>117</sup>*

<sup>117</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

Serupa dengan mahasiswa B, mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil mengatakan :

*“....waktu itu saya ngga tau tuh kalo kayak seminar, kerja praktek, skripsi itu harus ngisi pengajuan mk spesial di SIAK-NG. Saya pikir kan udah isi IRS, jadi ga perlu lagi ngisi-ngisi. Jadinya banyak anak SIPIL yang telat tuh ngajuinnya. Coba kalo diumumkan lewat SIAK-NG. Kita kan suka liat-liat juga pengumuman di SIAK-NG. Suka liat kalender akademik disitu juga. Tapi ngga pernah tuh diumumkan disitu. Payah deh. Info-info nya gak pernah di up date sih...”<sup>118</sup>*

**Tabel IV.23. Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	6,1
2	Tidak Setuju	60	45,8
3	Setuju	54	41,2
4	Sangat Setuju	9	6,9
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Data dalam suatu sistem informasi hendaklah menganut prinsip kebaruan. Maka dari itu, jika terdapat perubahan pada data tersebut hendaknya ditangani dengan cepat sebab hal tersebut menyangkut informasi yang akan disampaikan untuk pengguna. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak setuju lebih banyak dibandingkan jumlah responden yang setuju. Hal ini bisa dilihat pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 60 responden (45,8%), sementara jumlah responden yang setuju adalah sebanyak 54 responden (41,2%). Hal ini berarti responden tidak mengakui indikator ini. Ini disebabkan karena penanganan perubahan data

<sup>118</sup>Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

akademik dan kemahasiswaan pada SIAK-NG terkesan lama dan bertele-tele. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil berikut ini :

*“.....waktu itu saya pernah pesen DNM, ternyata DNM nya udah ngga yang versi SIAKAD lagi kalo kata mba-mba front office di PAF. Jadi dari template SIAK-NG. Nah permasalahannya, kemarin tuh pas saya cek DNM nya, IPK saya jadi turun. Yang harusnya 3,32 di DNM 3,12. kan saya ngitung manual. Nah saya complain ke PUSKOM, kata adminnya itu karena struktur data SIAKAD dengan SIAK-NG tuh beda. Jadi ada salah satu mata kuliah yang saya ulang, kan saya nyuci tuh, itu diitung sama SIAK-NG. Padahal kan harusnya ngga, karena diambil yang paling terakhir aja. Nah itu perlu disetarain sama sistem. Adminnya sih bilanganya paling seminggu dua minggu udah berubah IPK saya, ternyata sampe mau pertengahan semester belum berubah juga...”<sup>119</sup>*

### c. Sub Dimensi *Completeness*

Sub dimensi *completeness* ini mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel IV.24. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG lengkap**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	42	32,1
3	Setuju	75	57,3
4	Sangat Setuju	13	9,9
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil penelitian menunjukkan jumlah pernyataan setuju yang diberikan oleh responden jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang

<sup>119</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

menyatakan tidak setuju, yakni sebesar 75 responden (57,3%). Sementara jumlah responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 42 orang (32,1%). Hal ini berarti responden mengakui bahwa data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sudah lengkap, karena sebagai sistem informasi akademik berbasis web memang sudah suatu keharusan bagi sistem tersebut untuk menyediakan data-data yang dibutuhkan oleh pengguna. Itulah mengapa sistem ini diciptakan. Namun demikian, masih diperlukan perhatian mengenai indikator ini dari pihak penyelenggara, sebab sedikit banyak masih terdapat kekurangan data yang diperlukan oleh pengguna, seperti pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil mengatakan :

*“....waktu isi IRS, saya mau ambil mk menggambar teknik, itu kan mk lintas Departemen. Eh saya liat gak ada. Saya pikir mungkin belum muncul. Saya coba besoknya, eh tetep ngga ada juga. Akhirnya ke PUSKOM nanya. Ternyata kata mas-mas di sana mk nya belum dibuka buat Sipil. Katanya sih belum dijadiin kelas eksternal biar Sipil bisa ngambil juga. Masih kelas internalnya Mesin.”<sup>120</sup>*

Mahasiswa B juga menambahkan :

*“.....oh iya mba’, waktu saya mau ngajuin mk spesial juga nama dosen pembimbing saya ngga ada....”<sup>121</sup>*

**Tabel IV.25. Data-data kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	,8
2	Tidak Setuju	28	21,4
3	Setuju	87	66,4
4	Sangat Setuju	15	11,5
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>120</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

<sup>121</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa sebanyak 87 responden (66,4%) menyatakan setuju terhadap indikator ini, sementara sebanyak 28 responden (21,4%) menyatakan tidak setuju. Ini artinya responden telah mengakui bahwa data-data kegiatan akademik mahasiswa telah terdokumentasi dengan baik. namun sebaiknya pihak penyelenggara tidak lengah terhadap indikator ini, sebab masih terdapat juga keluhan dari pengguna, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil :

*“...waktu semester pendek saya pernah ikut mk mekanika tanah. Dulu kan pake SIAKAD yah? Nah di DNM saya tercantum tuh mk itu, ada nilainya juga. Tapi pas ganti ke SIAK-NG mk itu gak tercantum di riwayat akademik. Saya tanya ke PAF. Dari PAF saya disuruh nanya langsung ke PUSKOM. Saya tanya sama mas-mas di sana. Dia bilang karena struktur data di SIAKAD dan SIAK-NG beda makanya mk itu gak muncul di SIAK-NG....”<sup>122</sup>*

**Tabel IV.26. SIAK-NG memenuhi kebutuhan pengguna**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	32	24,4
3	Setuju	85	64,9
4	Sangat Setuju	14	10,7
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Indikator dari suatu sistem informasi yang baik adalah sistem informasi tersebut mampu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna, baik itu data akademik, informasi-informasi (pengumuman), maupun sarana untuk berkomunikasi. Dari data hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa dari 131 responden, sebanyak 85 responden (64,9%) menyatakan setuju,

<sup>122</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 32 responden (24,4%). Hal tersebut berarti bahwa responden mengakui bahwa SIAK-NG telah memenuhi kebutuhan mereka.

#### d. Sub Dimensi *Format*

Sub dimensi terakhir pada dimensi kualitas informasi variabel kualitas SIAK-NG ini mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan berikut ini :

**Tabel IV.27. Informasi ataupun data yang disediakan SIAK-NG mudah dibaca**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	7,6
3	Setuju	98	74,8
4	Sangat Setuju	23	17,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sitem informasi yang baik hendaklah mudah dipahami oleh pengguna, untuk itu sebaiknya informasi yang disajikan mudah dibaca sehingga akan mudah untuk dipahami pengguna. Indikator pertama dari sub dimensi *format* ini, menunjukkan bahwa sebanyak 98 responden (74,8%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sementara yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden (7,6%). Hal tersebut dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa informasi maupun data yang disajikan dalam SIAK-NG mudah dibaca.

Berikut adalah pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

*“wah...saya sih sebagai internet freak yang sering browsing. Paling males tuh ngunjungin situs yang tulisannya ga jelas, kayak misalnya yang tulisannya kecil-kecil, or warna tulisannya nyaru sama background halamannya. Yang kayak-kayak gitu deh. Males kan bacanya? Mungkin maksud si pembuat situs biar keren gituuu...tapi kan kalo kayak gitu nyusahin pembaca.”<sup>123</sup>*

Serupa dengan mahasiswa D, mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil jua mengemukakan, sebagai berikut :

*“...SIAK-NG bagus menurut saya. Colorfull yah halamannya? Trus tulisannya untuk normal view juga pas. Settingannya enak deh. Kalo kurang besar bisa langsung kita set di pojok kanan atasnya kan ada tuh persennya. Nah kalo di klik ada macem-macem ukuran. Mau digedein tulisannya bisa di klik yang lebih gede ukurannya. Gampang koq. Tapi yang ukuran biasanya, juga udah oke koq...gak buat mata sampe juling kalo baca pengumuman atau kalender akademik....”<sup>124</sup>*

**Tabel IV.28. Adanya manual book penggunaan SIAK-NG**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	17	13,0
2	Tidak Setuju	40	30,5
3	Setuju	59	45,0
4	Sangat Setuju	15	11,5
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>123</sup>Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

<sup>124</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Suatu sistem informasi yang benar adalah menyediakan panduan penggunaan sistem tersebut untuk penggunanya. Keberadaan panduan/pedoman penggunaan sistem tersebut ditujukan untuk membantu pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, agar penggunaan sistem tersebut dapat lebih optimal lagi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 59 responden (45%) menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 40 responden (30,5%). Dengan demikian, responden mengakui bahwa SIAK-NG telah menyediakan buku panduan/pedoman penggunaan sistem tersebut. Namun walaupun demikian, hal ini sebaiknya mendapat perhatian khusus dari penyelenggara SIAK-NG baik di tingkat universitas maupun di tingkat fakultas, karena akan berdampak bagi kelangsungan sistem itu sendiri, yakni pengguna mungkin tidak akan menggunakannya karena ketidakmengertian mereka atas sistem tersebut. Berikut adalah keterangan dari mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

*“...udah sistemnya nyusahin. Gak ada manual book nya pula...BT deh! Terakhir-terakhir baru tau dari temen kalo manual book nya ada di taro' di PAF. Boleh ngambil gratis. Tapi telat. Abis perwalian baru ada tuh buku. Basi banget kan? Mbok ya disosialisasiin kek kalo bukunya bisa diambil di PAF, asal ngga bagiin kek ke Departemen. Kan kita-kita jarang tuh ke PAF. Kalo ke Departemen yah pasti lah. Kan kuliah...payah nih...”<sup>125</sup>*

Berbeda dengan mahasiswa tersebut, pegawai PAF A berpendapat, sebagai berikut :

*“...Loh buku nya aja datangnya terlambat dari UI. Koq marah-marahnya ke kita. Kita kan ga tau apa-apa. Lagian memang belum sempat didistribusikan ke Departemen-departemen. Tapi kesalahan*

---

<sup>125</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008.

*yang itu sudah diperbaiki koq. Sekarang, kalo dapet apa-apa dari UI. Langsung secepatnya kita distribusikan. Lagi pula mahasiswa harusnya inisiatif donk. Jangan marah-marah aja bisanya. Mintanya dilayani melulu sih. Sekali-sekali usaha!<sup>126</sup>*

Hal ini perlu dijadikan masukan bagi penyelenggara SIAK-NG baik di tingkat universitas umumnya, dan tingkat fakultas khususnya untuk memperbaiki kualitas dimensi ini. Dengan demikian, peningkatan terhadap kualitas dimensi ini akan tercapai sebagaimana mestinya. Namun, pengguna juga sebaiknya bekerja sama demi memungkinkannya kesuksesan berjalannya sistem informasi ini.

**Tabel IV.29. Adanya sarana untuk memberikan saran dan kritik**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	24	18,3
3	Setuju	86	65,6
4	Sangat Setuju	17	13,0
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 86 responden (65,6%) menyatakan setuju, sementara itu sebanyak 24 responden (18,3%) menyatakan tidak setuju. Ini dapat diartikan bahwa responden mengakui indikator ini. Suatu sistem informasi memang hendaknya memberikan fasilitas ini, guna mengetahui sejauhmana respon yang diberikan pengguna atas pemakaian sistem ini.

<sup>126</sup>Wawancara dengan pegawai PAF A, pada tanggal 29 Maret 2008

Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil, mengatakan :

*“...bagus tuh di SIAK-NG ada tempat buat ngasih kritik dan saran, jadi kan dia juga bisa tahu penggunanya suka ngga sama sistem yang dia buat. Berhubung saya bermasalah melulu yah SIAK-NG nya, jadinya saya suka ngeluarin uneg-uneg dengan nulis kritikan disitu...”<sup>127</sup>*

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Sub dimensi ketiga dari variabel kualitas SIAK-NG ini memiliki lima (5) sub dimensi. Berikut adalah analisis mengenai masing-masing sub dimensi :

#### a. Sub Dimensi *Tangible*

**Tabel IV.30. Kantor Pelayanan memiliki kelengkapan kantor yang memadai**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	20	15,3
3	Setuju	87	66,4
4	Sangat Setuju	20	15,3
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sistem informasi virtual adalah merupakan suatu bentuk pelayanan jasa dalam dunia maya. Oleh karena itu, sistem informasi ini juga didukung oleh pelayanan *real* (langsung) yang merupakan tugas dari *front liner*. Bentuk fisik suatu pelayanan itu salah satunya bisa melihat dari kantor pelayanan tersebut berada, seperti misalnya kebersihan pada kantor tersebut, kelengkapan kantor yang memadai, ruang tunggu yang memadai, dll.

<sup>127</sup>Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 87 responden (66,4%) menyatakan setuju atas indikator ini, sedangkan sebanyak 20 responden (15,3%) menyatakan tidak setuju atas indikator ini. Dilihat dari jumlah responden yang menyatakan setuju jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan yang menyatakan tidak setuju, maka dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa kantor pelayanan SIAK-NG memiliki kelengkapan kantor yang memadai.

**Tabel IV.31. Kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	47	35,9
3	Setuju	68	51,9
4	Sangat Setuju	12	9,2
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu kantor pelayanan sebaiknya menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi pengguna jasa mereka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 68 responden (51,9%) menyatakan setuju, sedangkan sebanyak 47 responden (35,9%) menyatakan tidak setuju terhadap indikator ini. Ini berarti responden mengakui bahwa kantor pelayanan SIAK-NG memiliki ruang tunggu yang memadai. Namun demikian, indikator ini hendaknya diperhatikan penyelenggara SIAK-NG, sebab ada pula sejumlah responden yang tidak mengakui indikator ini. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

*".....di PAF mah ngga ada ruang tunggu. Paling di luar yang ada tempat duduk-duduknya. Kalo di PPSI yang di PAU UI itu bangkunya dijejer sebaris doank. Cuma emang ruangnya gede.*

Tapi PAF juga ruangnya gede, jadi kalo kita ngrantri ngga sesak...<sup>128</sup>

**Tabel IV.32. Penampilan pegawai rapih**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	25	19,1
3	Setuju	92	70,2
4	Sangat Setuju	11	8,4
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Bentuk fisik lain yang dapat dilihat secara signifikan adalah penampilan dari para petugasnya (*front liner*). Para *front liner* tersebut dituntut untuk berpenampilan rapih dan bersih, sebab hal tersebut akan berdampak pada imej dari pelayanan yang mereka berikan. Dengan penampilan yang rapih dan bersih, maka pelanggan/pengguna akan memiliki citra positif mengenai pelayanan jasa tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini jauh lebih banyak, yakni sebanyak 92 orang (70,2%). Sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 25 responden (19,1%). Dengan demikian, responden mengakui bahwa penampilan dari para petugas pelayanan SIAK-NG rapih.

#### **b. Sub Dimensi *Service Reliability***

Sub dimensi kedua dari dimensi kualitas pelayanan pada variabel kualitas SIAK-NG ini memiliki tiga (3) indikator. Masing-masing indikator tersebut akan dipaparkan pada halaman selanjutnya.

<sup>128</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 21 Maret 2008

**Tabel IV.33. Prosedur pengurusan SIAK-NG jelas**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	34	26,0
3	Setuju	79	60,3
4	Sangat Setuju	15	11,5
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu pelayanan jasa yang baik terlihat dari kejelasan prosedur pengurusan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sebanyak 79 responden (60,3%) menyatakan setuju dengan indikator ini, sedangkan sebanyak 34 responden (26%) menyatakan tidak setuju dengan indikator ini. Dengan demikian, ini dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa pelayanan SIAK-NG memiliki prosedur pengurusan yang jelas. Berkenaan dengan hal tersebut mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil mengatakan :

*“.....paling oke petugas di PUSKOM tuh yang ngurusin SIAK-NG. Kalo ada masalah tentang SIAK-NG cepet dibenerinnya. Trus kalo ngasih penjelasan panjang lebar sampe kita ngerti. Mana ketawa melulu lagi orangnya. Gak pernah judes deh. Ramah banget. Makanya kalo SIAK-NG saya ada masalah, saya langsung aja ke PUSKOM....”<sup>129</sup>*

**Tabel IV.34. Petugas menguasai permasalahan SIAK-NG**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	28	21,4
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	16	12,2
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

<sup>129</sup>Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Petugas pelayanan juga dinilai dalam hal profesionalisme. Petugas pelayanan harus mampu menjawab ketidakpahaman pelanggan/pengguna atas permasalahan yang mereka hadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju dengan indikator ini, sementara sebanyak 28 responden (21,4%) menyatakan tidak setuju pada indikator ini. Maka dari itu, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas pelayanan SIAK-NG menguasai permasalahan-permasalahan yang sering kali timbul atas sistem tersebut.

**Tabel IV.35. Petugas serius dalam melayani**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	3,8
2	Tidak Setuju	34	26,0
3	Setuju	81	61,8
4	Sangat Setuju	11	8,4
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Keseriusan petugas dalam melayani juga merupakan bagian penting dalam lingkup pelayanan. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 81 responden menyatakan setuju atas indikator ini. Sedangkan jumlah responden yang tidak setuju dengan indikator adalah sebanyak 34 responden (26%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG serius dalam melayani pelanggan/pengguna.

### c. Sub Dimensi *Responsiveness*

Sub dimensi ini memiliki empat indikator yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel IV.36. Petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	40	30,5
3	Setuju	76	58,0
4	Sangat Setuju	9	6,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 76 responden (58%) setuju atas indikator ini, sedangkan sebanyak 40 responden (30,5%) tidak setuju terhadap indikator ini. Hal ini berarti responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan pengguna, khususnya mahasiswa. Namun, hal ini baiknya diperhatikan lagi oleh penyelenggara, sebab ada pula beberapa responden yang tidak mengakui indikator ini. Hal ini terlihat dari pernyataan yang dikemukakan mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil :

*“....suka BT sama orang sekret. Waktu itu pernah ngurus nilai yang gak muncul di SIAK-NG. Udah ngomong panjang lebar ngejelasin masalahnya. Eh dengan enaknyanya dia cuma bilang -ke PUSKOM aja. Padahal yang harusnya ngurus perubahan nilai kan Departemen....”<sup>130</sup>*

<sup>130</sup>Wawancara dengan mahasiswa C, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.37. Petugas sigap dalam melakukan pelayanan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	38	29,0
3	Setuju	77	58,8
4	Sangat Setuju	10	7,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebanyak 77 responden (58,8%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sementara itu, yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini adalah sebanyak 38 responden (29%). Hal ini dapat diartikan bahwa petugas SIAK-NG sigap dalam melakukan pelayanan.

**Tabel IV.38. Petugas memberi informasi yang dibutuhkan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	22	16,8
3	Setuju	92	70,2
4	Sangat Setuju	16	12,2
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini jauh lebih banyak daripada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju, yakni sebanyak 92 responden (70,2%). Sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak

22 responden (16,8%). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memberikan informasi yang dibutuhkan.

**Tabel IV.39. Petugas melakukan pelayanan tatap muka juga via telepon**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	6,1
2	Tidak Setuju	50	38,2
3	Setuju	64	48,9
4	Sangat Setuju	9	6,9
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 64 responden (48,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 50 responden (38,2%). Hal ini berarti responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG menyediakan pelayanan via telepon, selain pelayanan langsung (tatap muka). Namun, sebaiknya hal ini lebih diperhatikan pihak penyelenggara sebab menimbulkan kerancuan pemahaman pada pelanggan/pengguna. Pada halaman *login* SIAK-NG tertera no telepon pelayanan permintaan *account*. Dengan demikian dapat diartikan bahwa petugas SIAK-NG selain menyediakan pelayanan langsung juga menyediakan pelayanan via telepon. Namun, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, ternyata petugas SIAK-NG tidak melayani permintaan *account* via telepon. Ketika dikonfirmasi dengan pihak SIAK-NG, mereka mengatakan bahwa hal tersebut untuk menjaga keamanan dari pihak yang tidak berkepentingan. Jadi dengan alasan keamanan, mereka, khusus untuk permintaan *account*, tidak melayani via

telepon. Sebab untuk meminta sebuah *account* perlu menunjukkan identitas bahwa pengguna memang warga UI, misalnya dengan membawa KTM.

#### d. Sub Dimensi *Assurance*

Sub dimensi keempat dalam dimensi kualitas pelayanan ini, mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel IV.40. Petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	41	31,3
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	12	9,2
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Jaminan suatu pelayanan jasa amat diperlukan oleh pelanggan/pengguna. Hal ini dibutuhkan karena akan memberikan kepastian dan kejelasan pada mereka. Dari tabel di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 74 responden (56,5%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini adalah sebanyak 41 responden (31,3%). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memberitahukan waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG.

**Tabel IV.41. Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang dijanjikan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	5,3
2	Tidak Setuju	41	31,3
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	9	6,9
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Indikator kedua dari sub dimensi *assurance* ini, berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 74 responden (56,5%). Sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 41 responden (31,3%). Hal ini dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

*“...yang waktu nilai semester pendek saya ngga ada, kan saya nanya ke mas-mas di PUSKOM. Kapan nilainya muncul, trus dia cuma bilang secepatnya. Kemungkinan seminggu katanya. Tergantung orang PPSI-nya, karena yang munculin nilai yang semesternya udah lewat itu dari UI. Dari FT paling ngajuin form perubahan nilainya aja. Yang eksekusi tetep dari pihak UI. Trus saya cek dua minggu kemudian, ternyata udah bener....hehehe...”<sup>131</sup>*

<sup>131</sup>Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.42. Petugas memiliki kredibilitas**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	39	29,8
3	Setuju	78	59,5
4	Sangat Setuju	10	7,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan atas indikator ketiga dari sub dimensi *assurance* ini, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 78 responden (59,5%), sementara yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 39 responden (29,8%). Dengan demikian responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG dapat dipercaya dan diandalkan. Kredibilitas petugas pelayanan suatu jasa memang diperlukan demi menyerap kepercayaan pengguna.

**e. Sub Dimensi *Empathy***

Sub dimensi terakhir dari variabel kualitas SIAK-NG ini mempunyai enam indikator yang masing-masing akan dipaparkan berikut ini :

**Tabel IV.43. Petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	35	26,7
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	8	6,1
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

*Empathy* merupakan kemampuan seseorang dalam menempatkan dirinya pada permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang lain. Hal ini penting dalam pelayanan jasa, karena petugas harus mampu berempati pada pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian atas indikator ini, sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju terhadap indikator ini. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 35 responden (26,7%). Dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa.

**Tabel IV.44. Petugas sabar menghadapi keluhan mahasiswa**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	44	33,6
3	Setuju	78	59,5
4	Sangat Setuju	6	4,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kedua dari sub dimensi *empathy* ini, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 78 responden (59,5%) menyatakan tidak setuju. Sementara yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 44 responden (33,6%). Dengan demikian responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG sabar menghadapi keluhan mahasiswa. Sama halnya dengan indikator sebelumnya, diperlukan juga suatu kesabaran dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter dan berbagai macam permasalahan yang mereka hadapi. Untuk itu, selain menjadi pendengar yang baik, petugas juga harus sabar dan tidak temperamen dalam menghadapi pelanggan/pengguna.

**Tabel IV.45. Petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai setiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	37	28,2
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	6	4,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil penelitian mengenai indikator ini menunjukkan bahwa sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 37 responden (28,2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG sabar dalam memberi penjelasan mengenai setiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG.

**Tabel IV.46. Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	30	22,9
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	14	10,7
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju dan sebanyak 30 responden (22,9%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang.

**Tabel IV.47. Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	35	26,7
3	Setuju	85	64,9
4	Sangat Setuju	7	5,3
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Indikator kelima dari sub dimensi *empathy* ini, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebanyak 85 responden (64,9%) menyatakan setuju. Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang menyatakan tidak setuju, yakni sebanyak 35 responden (26,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa.

**Tabel IV.48. Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	3,8
2	Tidak Setuju	32	24,4
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	10	7,6
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 84 responden (64.1%) setuju dengan indikator terakhir dari sub dimensi *empathy* ini. Sementara yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 32 responden (24,4%). Dengan demikian berarti responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Namun, sebaiknya hal ini

diperhatikan lagi, sebab masih ada beberapa mahasiswa yang tidak mengakui indikator ini. Seperti Mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil yang mengeluhkan pelayanan dari petugas yang kurang baik yang dialaminya, berikut ini :

“.....waktu saya nilainya bermasalah di SIAK-NG, kan saya complain ke PAF. Mba-mba front office nya jutek-jutek. Jadi males ngurusnya...”<sup>132</sup>

#### 4. Analisis Keseluruhan Sub Dimensi Variabel Kualitas SIAK-NG

Variabel kualitas SIAK-NG mempunyai empat belas (14) sub dimensi. Masing-masing sub dimensi tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel IV.49. Sub Dimensi *Ease of use***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	7	53,43
2	Baik	124	94,65
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 124 responden (94,65%) memiliki persepsi yang baik mengenai sub dimensi ini. Sementara yang memiliki persepsi buruk sebanyak 7 responden (53,43%). Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI adalah baik. Sub dimensi ini penting karena kemudahan penggunaan merupakan poin sentral penilaian suatu sistem informasi yang baik. Penggunaan yang mudah mencakup juga kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), seperti yang terilustrasikan dalam salah satu indikator pada dimensi ini, yakni

<sup>132</sup>Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

pengoperasian SIAK-NG mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan. Dengan mudahnya sistem informasi digunakan oleh pengguna, maka pengguna akan menyukainya dan terus menerus menggunakan sistem itu kembali karena menunjang kegiatan yang mereka lakukan dari sisi efisiensi dan efektifitasnya.

**Tabel IV.50. Sub Dimensi *System Flexibility***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	43	32,82
2	Baik	88	67,18
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari penelitian yang dilakukan, sebanyak 88 responden (67,18%) memiliki persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 43 responden (32,82%). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sub dimensi ini mendapat persepsi baik dari mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI. Fleksibilitas dari suatu sistem informasi merupakan salah satu dimensi yang penting dalam mengukur suatu sistem informasi yang baik. Kemudahan SIAK-NG untuk digunakan dimana saja, yang tidak mengharuskan penggunanya untuk hanya mengakses di lingkungan universitas dan fakultas saja menimbulkan persepsi yang baik dari responden selaku pengguna SIAK-NG. Hal ini dinilai baik oleh responden karena sebuah sistem informasi yang baik haruslah menunjang kegiatan agar lebih efisien dan efektif.

**Tabel IV.51. Sub Dimensi *Response Time***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	45	34,35
2	Baik	86	65,65
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil pengolahan data survei lapangan yang dilakukan, sebanyak 86 responden (65,65%) menyatakan persepsi baik atas sub dimensi ini, sementara yang menyatakan buruk atas sub dimensi ini sebanyak 45 responden (34,35%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI terhadap sub dimensi ini adalah baik. Kecepatan akses jaringan suatu sistem informasi merupakan salah satu dimensi yang penting bagi responden sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Jika proses *loading* dalam mengakses sistem informasi tersebut cepat, maka pengguna pun akan terus menerus menggunakannya. Lain halnya jika pengguna kesulitan untuk mengakses, maka akan timbul ketidakpuasan dari pengguna sehingga akan membentuk persepsi yang kurang baik atas dimensi ini.

**Tabel IV.52. Sub Dimensi *System Reliability***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	63	48,09
2	Baik	68	51,91
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dimensi yang cukup penting keberadaannya ini merupakan salah satu faktor ukuran dari kesuksesan sebuah sistem informasi. Suatu sistem informasi yang baik dilihat dari keandalannya sistem informasi tersebut atas kerusakan yang mungkin terjadi. Walaupun berdasarkan hasil penelitian adalah baik, namun dilihat bahwa responden yang berpendapat buruk juga banyak, yakni sebanyak 63 responden (48,09). Maka dari itu batas baik pada dimensi ini dirasa tipis dengan kurang baik. Untuk itu diperlukan perhatian pada dimensi ini untuk dapat meningkatkan kualitasnya supaya lebih baik lagi.

**Tabel IV.53. Sub Dimensi *Security***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	23	17,56
2	Baik	108	82,44
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Sub dimensi ini mempunyai peran yang tak kalah penting dibandingkan sub dimensi-sub dimensi lainnya dalam dimensi kualitas sistem. Keamanan dari suatu sistem informasi sangat diperlukan. Itulah sebabnya mengapa sub dimensi ini penting guna menjaga kerahasiaan data-data pengguna. Dari hasil penelitian, sebesar 108 responden (82,44%) memiliki persepsi yang baik terhadap sub dimensi ini. Jumlah yang cukup jauh jika dibandingkan dengan jumlah responden yang mempunyai persepsi buruk. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI terhadap sub dimensi ini adalah baik.

**Tabel IV.54. Sub Dimensi *Accuracy***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	52	39,69
2	Baik	79	60,31
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari sisi kualitas informasi, keakuratan informasi dalam suatu sistem informasi mempunyai peran yang penting. Suatu sistem informasi jika informasi didalamnya tidak akurat, maka pengguna akan tidak mempercayai sistem informasi tersebut untuk menunjang kegiatannya. Berdasarkan hasil penelitian, dari jumlah banyaknya responden yang berpendapat baik, yakni sebesar 79 responden (60,31%), maka sub dimensi ini dapat dikatakan baik.

**Tabel IV.55. Sub Dimensi *Timeliness***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	69	52,67
2	Baik	62	47,33
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil keseluruhan dari indikator-indikator sub dimensi *timeliness*, berdasarkan tabel IV.55., memperoleh penilaian persepsi buruk dari responden. Terlihat dari sebanyak 69 responden (52,67%) menyatakan buruk dimana hasil jawaban lebih banyak jika dibandingkan jumlah responden yang menyatakan baik (sebanyak 62 responden (47,33%)). Dengan demikian dapat dipastikan responden mempunyai persepsi yang buruk terhadap sub dimensi ini.

Unsur ketepatanwaktuan informasi dalam suatu sistem informasi sangat penting, mengingat pengguna menggunakan sistem informasi demi mendapatkan informasi yang dapat menunjang kegiatan mereka. Dari hasil penelitian yang dilakukan dimensi ini mendapat persepsi yang cukup baik dari responden. Namun, ada baiknya jika sub dimensi ini lebih diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi tersebut agar lebih baik lagi.

**Tabel IV.56. Sub Dimensi *Completeness***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	32	24,43
2	Baik	99	75,57
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian, dimensi ini dapat dikatakan baik. Hal ini berdasarkan banyaknya responden yang berpersepsi baik, yakni sebanyak 99 responden (75,57%) dibandingkan jumlah responden yang menyatakan buruk, yakni 32 responden (24,43%). Sub dimensi ini penting karena kelengkapan suatu informasi maupun data-data yang ada dalam sistem tersebut amat diperlukan oleh pengguna.

**Tabel IV.57. Sub Dimensi *Format***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	30	22,90
2	Baik	101	77,10
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian informasi merupakan salah satu unsur yang penting dimiliki oleh sebuah sistem informasi. Penyajian informasi yang baik akan membuat pengguna menggunakan sistem informasi tersebut secara *continue*. Dari hasil data univariat pada sub dimensi ini, terlihat bahwa sebanyak 101 responden (77,1%) memiliki persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 30 responden (22,9%) memiliki persepsi buruk. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi responden baik untuk dimensi ini, terlihat pada tabel sub dimensi *format* ini, mendapatkan persepsi baik dari responden.

**Tabel IV.58. Sub Dimensi *Tangible***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	33	25,19
2	Baik	98	74,81
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Sub dimensi yang menilai segala aspek dibidang pelayanan yang terlihat secara fisik ini merupakan salah satu dimensi yang penting. Kenyamanan pelayanan yang didapat responden akan membawa pengaruh pada tingkat kepuasan responden. Namun dalam penelitian ini tidak menilai mengenai tingkat kepuasan pengguna SIAK-NG, melainkan persepsi yang timbul dari responden setelah merasakan dimensi ini.

Secara keseluruhan dimensi ini menghasilkan persepsi yang baik dari responden, terlihat dari sebanyak 98 responden (74,81%) menyatakan baik dan 33 responden (25,19%) menyatakan buruk.

**Tabel IV.59. Sub Dimensi *Service Reliability***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	32	24,43
2	Baik	99	75,57
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa persepsi responden atas dimensi ini adalah baik. Terlihat dari jumlah responden yang memiliki persepsi baik lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang memiliki persepsi buruk, yakni sebanyak 99 responden (75,57%) yang memiliki persepsi baik. sedangkan yang memiliki persepsi buruk hanya sebanyak 32 responden (24,43%).

**Tabel IV.60. Sub Dimensi *Responsiveness***

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	49	37,40
2	Baik	82	62,60
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 82 responden (62,6%) mempunyai persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 49 responden (37,4%) mempunyai persepsi yang buruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai persepsi yang baik atas sub dimensi ini. Unsur ini penting karena petugas diharapkan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pengguna.

**Tabel IV.61. Sub Dimensi Assurance**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	41	31,30
2	Baik	90	68,70
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dimensi ini berdasarkan hasil penelitian dinilai baik oleh responden. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan baik, yakni sebesar 90 responden (68,7%). Dimensi ini perlu mendapat perhatian demi tercapainya sistem informasi dan SDM yang berkualitas. Seperti dikutip dalam *The D&M Model of IS Systems Success: a Ten-Year Update* "IS employees have the knowledge to do their job well" yang dapat diartikan menjadi petugas pelayanan sistem informasi sebaiknya memiliki pengetahuan yang baik berkaitan dengan sistem informasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

**Tabel IV.62. Sub Dimensi Empathy**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	31	23,66
2	Baik	100	76,33
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dimensi dalam variabel kualitas pelayanan ini, berdasarkan hasil penelitian mendapat penilaian baik dari responden, yakni sebanyak 100 responden (76,33%) menyatakan baik. Sedangkan yang mempunyai persepsi buruk adalah sebanyak 31 responden (23,66%). Namun walaupun sudah baik, hal ini sebaiknya diperhatikan demi meningkatkan kepercayaan dan citra dari pengguna

sistem informasi tersebut. Mengutip dari *The D&M Model of IS Systems Success: a Ten-Year Update*: “Information System has user’s best interest at heart”. Makna dalam kalimat tersebut adalah petugas diharapkan melayani pengguna dengan baik.

## 5. Analisis Keseluruhan Dimensi Variabel Kualitas SIAK-NG

Dari hasil analisis data survei mengenai persepsi responden mengenai SIAK-NG yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat dilihat perhitungan keseluruhan mengenai analisis kualitas dari dimensi-dimensi dalam variabel kualitas SIAK-NG, sebagai berikut :

**Tabel IV.63. Dimensi Kualitas Sistem**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	10	7,63
2	Baik	121	92,37
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas SIAK-NG jika dilihat dari dimensi kualitas sistem secara keseluruhan sudah baik. Hal ini terlihat dari 131 total responden, 121 responden (92,37%) menyatakan baik dan 10 responden (7,63%) menyatakan buruk. Kualitas SIAK-NG pada dimensi ini, berarti dilihat dari performa sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware* dan *software*, dapat dinilai baik berdasarkan persepsi responden.

Dalam sistem informasi, kualitas sistem yang berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software*, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem

dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses, dan kegunaan dari output sistem, akan membuat pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakannya kembali (*re-use*). Dengan demikian, intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian secara terus menerus dan berulang-ulang ini dapat diartikan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Selain itu dari hal tersebut dapat menimbulkan kesenangan dan kepercayaan dari pengguna yang akhirnya akan membentuk persepsi positif mengenai hal tersebut.

**Tabel IV.64. Dimensi Kualitas Informasi**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	39	29,77
2	Baik	92	70,23
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Untuk dimensi kualitas informasi, hasil yang dapat disimpulkan dengan melihat tabel diatas adalah dimensi ini dapat dikatakan baik menurut tabel diatas, yakni 92 responden (70,23%) menyatakan baik dan 39 responden (29,77%) menyatakan buruk.

Dalam suatu kualitas sistem informasi, kualitas informasi merujuk pada hasil dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi kepentingan dari informasi yang dihasilkan. Dengan demikian berdasarkan hasil rekapitulasi persepsi responden, maka dapat dikatakan bahwa SIAK-NG telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal hasil *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Seperti halnya dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi yang merupakan *output* SIAK-NG, jika pengguna telah

mengakui kegunaannya, akan membuat pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakannya kembali (*re-use*). Dengan demikian, intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang secara terus menerus dan berulang-ulang ini, seperti halnya dimensi kualitas sistem dapat diartikan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Selain itu dari hal tersebut dapat menimbulkan kesenangan dan kepercayaan dari pengguna yang akhirnya akan membentuk persepsi positif.

**Tabel IV.65. Dimensi Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	35	26,72
2	Baik	96	73,28
<b>Total</b>		<b>131</b>	<b>100</b>

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Pada dimensi ini, melihat hasil rekapitulasi dari sub-sub dimensi yang ada dalam dimensi ini, dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan SIAK-NG sudah baik, terlihat dari 96 responden (73,28%) menyatakan baik dan 35 responden (26,72%) menyatakan buruk. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa kualitas pelayanan SIAK-NG adalah baik.

Namun, walau demikian, perlu diperhatikan bahwa keberadaan SIAK NG ternyata memicu terjadinya 'pemisahan' antara konsep 'pelayanan tatap muka' (*front liner*) dengan 'pelayanan mesin' (*computerized*), padahal para *front liner* tersebut adalah pihak yang berhubungan langsung dengan pengguna. Sepertinya dengan mengimplementasikan SIAK NG, maka tuntas sudah tugas bagian-bagian terkait untuk menangani urusan akademik mahasiswa. Maka dari itu, keberadaan SIAK-NG menjadikan kualitas hubungan dialogis antara

mahasiswa dengan pihak pengelola kegiatan akademik menjadi tereduksi dengan adanya sistem ini. Konsep pelayanan yang hanya berbasis pada mesin akan tidak mengindahkan sisi humanis dari tujuan pelayanan akademik tersebut. Sistem SIAK-NG memang mampu menyederhanakan akses mahasiswa terhadap urusan akademik, namun pengguna akan dibayang-bayangi ketakutan untuk selalu mengisinya dengan benar dan sempurna. Salah satu alasannya ialah jalur prosedural yang berliku-liku jika si mahasiswa membuat kesalahan, baik sengaja maupun tidak disengaja.

Kualitas pelayanan SIAK-NG dirasa masih perlu pembenahan, khususnya pada pola pikir dan sikap petugas maupun penyelenggara SIAK-NG. Maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan baiknya diperbaiki dengan memberikan *tutorial-tutorial* maupun pelatihan-pelatihan profesional yang tidak hanya diselenggarakan oleh tingkat universitas tetapi juga oleh tingkat fakultas.